|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO PIHAK KETIGA (SPIL TERIMA CLAIM) | | | | |
| **RELASI** | ***CLAIM*** | ***GM*** | **PIHAK KETIGA** | ***DESCRIPTION*** |
| Info muatan rusak Input via MyClaim  1 | Terima Informasi muatan rusak  2  Pengecekan dokumen  7  6  5  4  3  Estimasi nilai kerusakan  Joint survey  Verifikasi dokumen  Pengajuan penyelesaian claim | A  8  Persetujuan penyelesaian claim |  | 1. Relasi memberi informasi muatan rusak input via MyClaim 2. Team claim menerima informasi muatan rusak dari relasi 3. Tim claim melakukan pengecekan, mengumpulkan dokumen B/L, kondisi pengiriman, *joint slot*, TKBM, dll. 4. Tim claim melakukan estimasi nilai kerusakan. 5. Tim claim melakukan joint survey dengan pihak ketiga dan pihak pemilik barang. 6. Tim claim collect dan verifikasi dokumen. 7. Tim claim mengajukan kepada GM terkait pergantian nilai claim pada pihak ketiga. 8. GM menyetujui pembebasan claim yang diajukan oleh tim claim. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO PIHAK KETIGA (SPIL TERIMA CLAIM) | | | | |
| **RELASI** | ***CLAIM*** | ***GM*** | **PIHAK KETIGA** | ***DESCRIPTION*** |
| 12  Menerima bukti transfer | 9  Kirim bukti transfer  Proses pembayaran claim  10  11  A  Kirim pembebasan claim |  |  | 1. Tim claim mengirimkan pembebasan claim ke pihak ketiga dengan nilai nominal pembayaran claim yang telah disetujui oleh GM dan dikirim kembali ke tim claim untuk diproses pembayaran claimnya. 2. Tim claim memproses pembayaran claim dengan membuat VO, follow up finance, dan meminta bukti transfer. 3. Tim claim mengirim bukti transfer ke pihak ketiga yang bersangkutan. 4. Pihak ketiga menerima bukti transfer sebagai bukti penyelesaian claim. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO PIHAK KETIGA (SPIL YANG CLAIM) | | | |
| **RELASI** | ***CLAIM*** | ***GM*** | ***DESCRIPTION*** |
| Info muatan rusak input by MyClaim  1 | 2  terima informasi muatan  7  6  5  4  3  A  Pengajuan nilai claim  Collect & verifikasi  Joint survey  Estimasi nilai kerusakan  Pengecekan dokumen | B | 1. Relasi memberi informasi kerusakan cargo yang diakibatkan oleh pihak ketiga. input via MyClaim 2. Team claim menerima informasi muatan rusak dari relasi 3. Tim claim melakukan pengecekan, mengumpulkan dokumen B/L, kondisi pengiriman, *joint slot*, TKBM, dll. 4. Tim claim melakukan estimasi nilai kerusakan. 5. Tim claim melakukan joint survey dengan pihak ketiga dan pihak pemilik barang. 6. Tim claim collect dan verifikasi dokumen. 7. Tim claim mengajukan kepada GM terkait pembayaran nilai claim pada pihak ketiga |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO PIHAK KETIGA (SPIL YANG CLAIM) | | | |
| **RELASI** | ***CLAIM*** | ***GM*** | ***DESCRIPTION*** |
|  | 8  Kirim surat pengajuan claim  A  9  Buat surat pengajuan  11  10  Info nilai pembayaran  Follow up pihak ketiga | tidak  ya  Ok?  B | 1. Tim claim membuat surat pengajuan claim sesuai nominal yang sebelumnya telah diajukan. 2. Tim claim mengirimkan surat pengajuan claim ke pihak ketiga, apabila ada negosiasi maka dapat diajukan kembali ke GM. 3. Tim claim menginfokan mengenai nilai pembayaran klaim yang telah disepakati ke pihak ketiga. 4. Tim claim follow up dan meminta bukti pembayaran claim dari pihak ketiga. |